Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca

PLAN D'ACTION 2009-2010

Québec

Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca

PLAN D'ACTION

2009-2010

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Afin d'alléger le texte, le masculin est employé pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1911-0642 (version imprimée)
ISSN 1911-0650 (PDF)

ISBN 978-2-550-57578-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-57579-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec, 2009
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Table des matières

Introduction **4**

1. Actions découlant du *Plan stratégique 2009-2012* **5**

Enjeu 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité 5

Enjeu 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics 9

Enjeu 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec 12

2. Autres actions assurant la continuité des activités de mission **16**

Annexe

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises – Normes de services et cibles 2009-2010 ..... **17**

Introduction

Revenu Québec vient d'adopter le *Plan stratégique 2009-2012* qui lui permettra de relever les défis auxquels il fera face au cours des prochaines années. En s'assurant que chacun paie sa juste part du financement des services publics, il permet au gouvernement et à ses ministères d'investir dans les grandes priorités, telles que la santé, l'éducation, le soutien à la famille et à l'enfance, la réduction des impôts des citoyens et des entreprises, la réduction du poids de la dette et les infrastructures publiques.

Par son plan stratégique 2009-2012, Revenu Québec adopte la nouvelle vision suivante, qui exprime clairement le sens de son action : Ensemble, nous contribuons avec fierté à assurer le financement et la qualité des services publics. Grâce à l'ensemble de son personnel, Revenu Québec réalisera sa vision.

Le *Plan d'action 2009-2010* constitue la première phase de la mise en œuvre du plan stratégique. Il s'inscrit aussi dans le contexte du plan gouvernemental de redressement budgétaire annoncé dans le discours sur le budget du 19 mars 2009. Les actions qui figurent au plan d'action ont été sélectionnées en raison de leurs liens avec les quatre grandes priorités suivantes :

- la contribution de Revenu Québec au plan gouvernemental de redressement budgétaire;
- les services en ligne, sur lesquels Revenu Québec mise, car il vise à en faire le moyen de communication privilégié avec la clientèle;
- la prévention, qui est un élément important de soutien à l'autocotisation, tout comme les innovations en matière de lutte contre l'évasion fiscale et les planifications fiscales abusives;
- le programme *Employeur de choix*, grâce auquel Revenu Québec vise à se démarquer sur le marché de l'emploi en attirant les personnes les plus qualifiées à joindre les rangs de l'organisation ainsi qu'à fidéliser et à mobiliser les personnes qui se consacrent quotidiennement à sa réussite.

Le *Plan d'action 2009-2010* est structuré en deux parties. La première partie présente les actions planifiées pour atteindre les objectifs que Revenu Québec s'est fixés, selon les enjeux et les orientations précisés dans le *Plan stratégique 2009-2012*. La seconde partie s'intéresse plus particulièrement à la performance opérationnelle de Revenu Québec. Elle présente les principales actions et les indicateurs qui assurent la continuité des activités de mission, qui permettront à Revenu Québec de comparer ses performances avec celles d'autres organisations.

Les normes de services ainsi que les cibles 2009-2010 relatives aux objectifs et engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* sont présentées en annexe.

1. Actions découlant du *Plan stratégique 2009-2012*

Enjeu 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité

Les orientations gouvernementales en matière de gouvernement en ligne favorisent l'accès diversifié aux services, en privilégiant la prestation électronique de services. Revenu Québec considère que le recours accru aux services en ligne constitue une occasion à saisir pour améliorer la prestation des services. En effet, ils permettent à la clientèle de traiter avec Revenu Québec au moment qui lui convient, sans avoir à se déplacer. De plus, ils lui permettent de réduire le temps qu'elle consacre à ses obligations.

Pour l'exercice 2009-2010, Revenu Québec accordera la priorité aux actions qui contribueront à faire des services en ligne le mode privilégié de communication avec la clientèle, tout en continuant d'offrir les modes d'accès traditionnels à ses services.

Enjeux	**1** **L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité**		
Orientations stratégiques	**1** Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.		
Axes d'intervention	**1.1** **Prestation électronique de services**		
Objectifs stratégiques	**1.1.1** Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.	**1.1.2** Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.	**1.1.3** Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.
Actions	Poursuivre la mise en place de projets porteurs de la prestation électronique de services, tels que Modernisation et intégration du registre des entreprises à Revenu Québec (MIRE) et Mon dossier – Citoyen à Revenu Québec. Imposer l'obligation de transmettre les déclarations par voie électronique aux – sociétés dont le revenu annuel brut dépasse 1 million de dollars; – employeurs produisant plus de 50 *Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur*; – mandataires ayant des fréquences de remise de taxes mensuelles ou trimestrielles.	Améliorer l'accès aux services en ligne ainsi que leurs conditions d'utilisation, notamment par la simplification et l'allégement des processus d'authentification et de procuration. Promouvoir l'inscription aux services en ligne et inciter les citoyens et les entreprises à utiliser ces services.	Établir des relations d'affaires avec les partenaires qui interviennent dans la prestation électronique de services. Poursuivre le partenariat avec l'Agence du revenu du Canada pour le développement conjoint de services électroniques.
Indicateurs	Proportion des produits et services accessibles par voie électronique	Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services Cible : D'ici 2012, augmenter la proportion de 30 %.	Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes

Plan stratégique 2009-2012

Plan d'action 2009-2010

Enjeux	**1** **L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité**		
Orientations stratégiques	**1** **Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.**		
Axes d'intervention	**1.2** **Qualité des services**		
Objectifs stratégiques	**1.2.1** Atteindre les objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.	**1.2.2** S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.	**1.2.3** Moderniser la prestation de services relative notamment au registre des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.
Actions	Compléter la révision de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* avec la prestation électronique de services en toile de fond. Exercer un suivi rigoureux du respect de ses engagements.	Réaliser le sondage sur les attentes et la satisfaction des citoyens et des entreprises envers les services de Revenu Québec.	Registre des entreprises : assurer l'avancement du projet de modernisation des systèmes du registre des entreprises et la mise en place d'un traitement accéléré des dossiers. Biens non réclamés : améliorer le traitement des dossiers de produits financiers non réclamés et intensifier les recherches d'ayants droit. Pensions alimentaires : amorcer les travaux de révision des processus et des systèmes de traitement des dossiers de pensions alimentaires.
Indicateurs	Pourcentage des cibles de la déclaration atteintes ou dépassées Cible : Atteindre 100 % des cibles chaque année.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services Cible : 75 %.	Registre des entreprises : réduction des délais de service Cible : D'ici 2012, réduire les délais de 50 %. Biens non réclamés : actions réalisées pour améliorer les services Pensions alimentaires : actions mises en œuvre pour améliorer les services

Enjeux	**1** **L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité**	
Orientations stratégiques	**1** Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.	
Axes d'intervention	**1.2** **Qualité des services**	**1.3** **Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit**
Objectifs stratégiques	**1.2.4** Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allègements réglementaires et administratifs.	**1.3.1** Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit.
Actions	Poursuivre le projet de mise en œuvre de l'encaissement pour la Commission de la santé et de la sécurité du travail des versements périodiques des employeurs. Évaluer les possibilités d'alléger les obligations des petits employeurs en ce qui concerne les retenues à la source et la taxe sur le carburant. Promouvoir les mesures d'allègement réglementaire auprès des entreprises.	Concevoir et mettre en œuvre une stratégie d'information à l'égard des différents crédits d'impôts et de taxes. Moderniser le système de traitement des dossiers relatifs au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.
Indicateurs	Pourcentage des mesures réalisées Cible : D'ici 2012, réaliser 100 % des mesures du plan d'action gouvernemental relatives à Revenu Québec.	Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises

Enjeu 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics

Pour ce deuxième enjeu, Revenu Québec a déterminé des actions qui permettront à sa clientèle d'accomplir plus facilement ses obligations fiscales. En effet, le respect volontaire des obligations constitue un élément fondamental du régime fiscal, sur lequel s'appuie Revenu Québec pour préserver la base des revenus de l'État.

Favoriser le respect volontaire des obligations fiscales implique que les citoyens et les entreprises connaissent leurs obligations, qu'ils sont bien informés sur les moyens de les remplir et qu'ils bénéficient d'une aide efficace et adaptée à leurs besoins. Cela implique également la réalisation de diverses activités de sensibilisation et de prévention, plus particulièrement dans certains secteurs économiques touchés par l'évasion fiscale ou les stratagèmes de fausse facturation. Cela implique enfin le renforcement des contrôles et l'intensification des activités de recherche et développement, qui permettent de mettre en place des projets innovateurs en matière de lutte contre l'évasion fiscale.

Enjeux	**2** **Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics**	
Orientations stratégiques	**2** Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations.	
Axes d'intervention	**2.1** **Soutien de l'autocotisation**	
Objectifs stratégiques	**2.1.1** Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.	**2.1.2** Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.
Actions	Implanter et mettre en ligne une première série de services transactionnels dans le cadre du projet Mon dossier – Citoyen à Revenu Québec. Offrir aux citoyens les outils, l'aide et l'information leur étant nécessaires en temps opportun.	Contribuer à maintenir l'intégrité et l'équité du régime fiscal en se dotant d'une démarche en matière de prévention. Concevoir les systèmes et les processus qui permettront à Revenu Québec de délivrer une attestation à une personne qui souhaite obtenir un contrat avec un organisme public. Poursuivre le programme de détection des non-inscrits.
Indicateurs	Avancement du projet Mon dossier – Citoyen à Revenu Québec Cible : D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.	Nombre et types d'interventions de prévention

Enjeux	2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics		
Orientations stratégiques	3 S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales.		
Axes d'intervention		3.1 **Contrôle fiscal**	3.2 **Recouvrement des sommes dues**
Objectifs stratégiques	3.1.1 Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.	3.1.2 Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.	3.2.1 Maximiser le recouvrement des créances.
Actions	Intensifier le contrôle fiscal *a priori* et renforcer les interventions dans certains secteurs à risque, tels ceux de la construction et de la restauration, ainsi qu'en matière d'abris fiscaux, de commerce électronique, de fiducies, de lutte contre la contrebande de tabac et de stratagème de fausse facturation. En ce qui concerne les planifications fiscales abusives, traiter en priorité les dossiers relatifs à la désynchronisation des exercices financiers.	Livrer le module d'enregistrement des ventes relatif au projet Resto et réaliser le projet pilote. Poursuivre l'exploration et la conception de projets visant à détecter et à contrer l'utilisation de stratagèmes d'évitement fiscal et d'évasion fiscale, notamment dans le domaine du commerce électronique des particuliers.	Réduire la progression des comptes débiteurs (utilisation de la centrale de données, amélioration de la cotation des risques, bonification du contenu des fiches de renseignements, mise en place de nouvelles approches, conception de nouveaux outils de suivi, etc.).
Indicateurs	Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale Cible : 100 %. Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection	Mesures correctrices implantées Cible : D'ici 2012, avoir implanté des mesures correctrices dans les secteurs à risque, tels que la restauration, le commerce de détail et la construction, ainsi qu'en ce qui a trait à la fausse facturation.	Taux de recouvrement des créances fiscales Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Enjeu 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec

Revenu Québec remplit sa mission grâce à la disponibilité et à la compétence de son personnel. La contribution de ce dernier est en effet déterminante, tant dans la prestation de services directs à la clientèle que dans la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Cependant, au cours des prochaines années, de nombreux employés partiront à la retraite. Revenu Québec se prépare donc à assurer la relève en rendant l'organisation attirante pour les personnes ayant les profils recherchés, en assurant l'acquisition de compétences et en favorisant le développement et le transfert de l'expertise.

Pour relever ces défis en 2009-2010, Revenu Québec choisit de réaliser en priorité les projets mentionnés dans le programme Employeur de choix. Il mettra également en œuvre diverses actions qui lui permettront d'innover dans les façons de faire, tout en collaborant activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.

Enjeux	**3** **La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec**
Orientations stratégiques	**4** **Miser sur les personnes**
Axes d'intervention	**4.1** **Compétence**
Objectifs stratégiques	**4.1.1** Augmenter l'offre de formation.
Actions	Améliorer la formation générale et continue axée sur le développement des compétences et de l'expertise. Concevoir des programmes particuliers de formation afin de favoriser la spécialisation de certaines catégories de personnel.
Indicateurs	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation Cible : 3 % par année.

Objectifs stratégiques	**4.1.2** Favoriser le transfert d'expertise.
Actions	Déterminer les emplois et les secteurs vulnérables. Établir les priorités quant aux connaissances à transférer.
Indicateurs	Nombre et types de mesures implantées Cible : D'ici 2012, avoir réalisé les mesures du plan de main-d'œuvre concernant le transfert d'expertise.

Enjeux	**3** **La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec**		
Orientations stratégiques	**4** **Miser sur les personnes**		
Axes d'intervention		**4.2** **Fidélisation**	**4.3** **Relève**
Objectifs stratégiques	**4.2.1** Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.	**4.2.2** Améliorer les perspectives de carrière.	**4.3.1** Rendre l'organisation plus attirante pour les personnes ayant les profils recherchés.
Actions	Relever et diffuser les pratiques de gestion ayant des répercussions positives sur le climat de travail. Poursuivre et évaluer les projets visant à améliorer la qualité de vie au travail.	Établir une cartographie des parcours de carrière et faire connaître leur diversité.	Faire la promotion active de l'organisation et de la diversité des emplois qu'elle offre.
Indicateurs	Taux annuel de roulement du personnel Cible : Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique. Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail Cible : D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail. Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé Cible : D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	Proportion des parcours de carrière définis Cible : D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.	Pourcentage des postes réguliers occupés Cible : D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.

Enjeux	**3** **La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec**
Orientations stratégiques	**5** Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.
Axes d'intervention	**5.1** **Façons de faire**

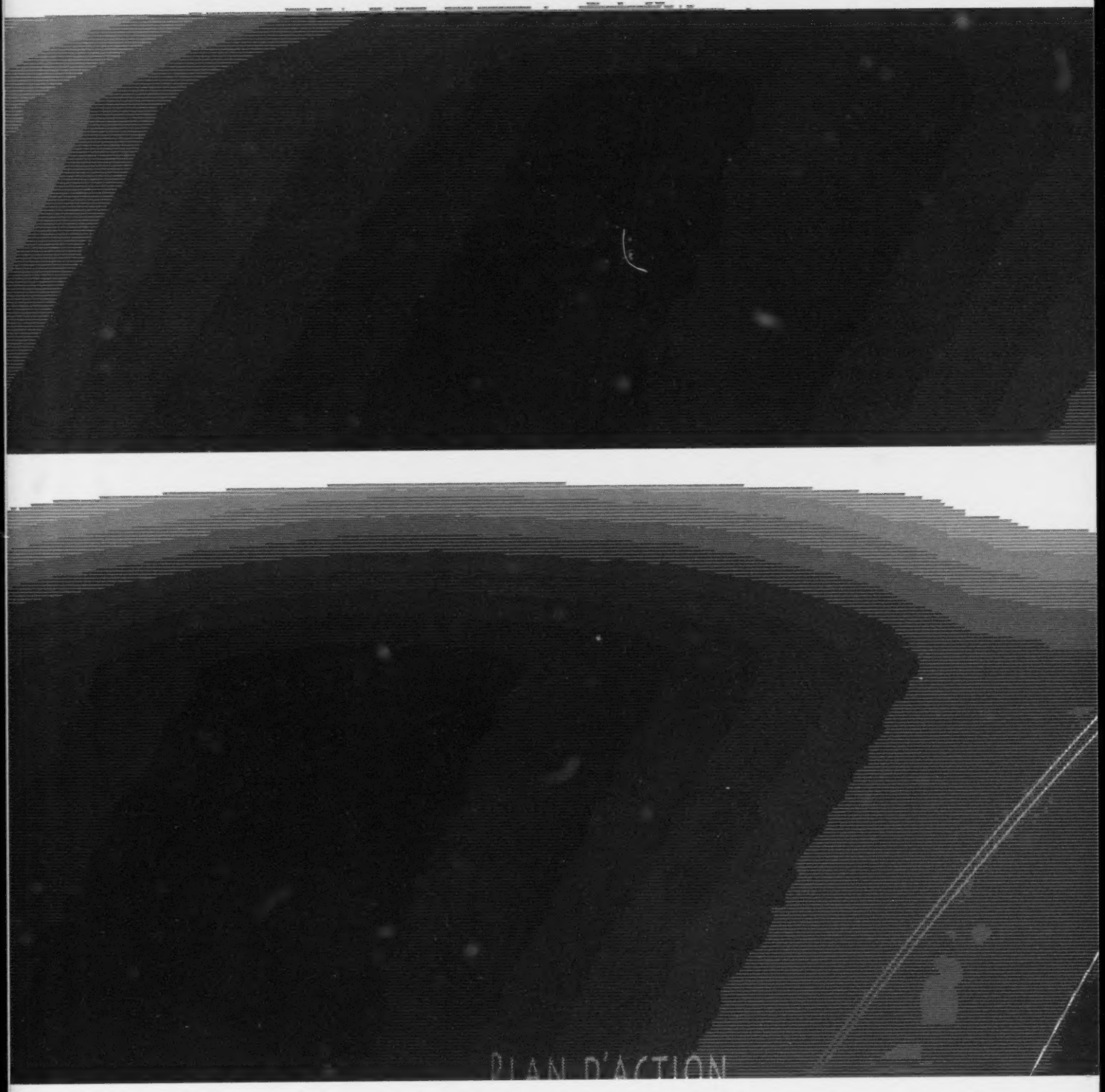
	5.1.1	5.1.2
Objectifs stratégiques	Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en – tirant profit des nouvelles technologies; – assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements; – saisissant les occasions d'établir des partenariats.	Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.
Actions	Donner suite aux mesures du *Discours sur le Budget 2009-2010*. Poursuivre la refonte des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers (IMPACT). Poursuivre le développement des services en ligne. Réaliser le plan d'action organisationnel en protection et en sécurité de l'information.	Mettre en œuvre le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Poursuivre la collaboration aux différents projets gouvernementaux tels que clicSÉQUR, l'Infothèque gouvernementale et le centre d'expertise en formulaires.
Indicateurs	Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques Cible : Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables. Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information Cible : 100 %.	Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux

2. Autres actions assurant la continuité des activités de mission

ACTIVITÉ 1 Encaissement des recettes fiscales et extrabudgétaires et remboursements effectués	
ACTIONS	**INDICATEURS**
Assurer la régularité de l'encaissement des recettes fiscales et extrabudgétaires et des remboursements.	Montant des recettes Montant des remboursements Taux d'encaissement par voie électronique Cibles : D'ici 2012, 50 % en valeur et 30 % en nombre.
Contrôler les coûts totaux par dollar encaissé.	Coût en ETC par dollar perçu
Assurer l'encaissement des cotisations additionnelles à la suite de contrôles fiscaux.	Encaissement dans la même année des sommes cotisées à la suite de contrôles fiscaux Cible : 55 %.
Contrôler les coûts des contrôles fiscaux.	Récupération par dollar investi en contrôle Coût en ETC des activités de contrôle
ACTIVITÉ 2 **Recouvrement des créances**	
ACTIONS	**INDICATEURS**
Contrôler l'évolution des comptes débiteurs.	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs
Minimiser les coûts par dollar recouvré.	Coût par dollar recouvré Cible : 4,6 ¢.
ACTIVITÉ 3 **Administration du Programme de perception des pensions alimentaires**	
ACTIONS	**INDICATEURS**
Contrôler le coût moyen par dossier actif de pension alimentaire.	Coût moyen par dossier actif
ACTIVITÉ 4 **Administration des biens non réclamés**	
ACTIONS	**INDICATEURS**
Porter une attention particulière au paiement des réclamations de soldes de successions non réclamées.	Paiements effectués dans les délais prescrits Cible : Délai de 90 jours lorsque les ayants droit se sont conformés aux exigences.
ACTIVITÉ 5 **Offre de service concernant le registre des entreprises**	
ACTIONS	**INDICATEURS**
Contrôler l'inventaire des dossiers du registraire des entreprises.	Âge moyen des inventaires au registre des entreprises Cible : Réduire à 45 jours l'âge moyen des inventaires.
ACTIVITÉ 6 **Gestion des ressources humaines**	
ACTIONS	**INDICATEURS**
Superviser la répartition des ressources humaines par secteurs d'activité.	Effectif utilisé par secteurs d'activité

Annexe Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises – Normes de services et cibles 2009-2010

Objectifs généraux	
Normes de services	**Cibles 2009-2010**
Taux d'accessibilité aux services électroniques	98 %
Pourcentage de courriels de demandes d'information générale pour lesquels Revenu Québec a communiqué avec le demandeur dans un délai de deux jours	75 %
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes	80 %
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours	70 %
Pourcentage des dossiers d'opposition à une cotisation ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois (à partir de la réception de l'avis d'opposition)	75 %
Pourcentage des plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	80 %
Objectifs propres aux particuliers	
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise par voie électronique	90 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise sur support papier	70 %
Délai de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire	30 jours
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours (à partir de la date du refus de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus)	100 %
Objectifs propres aux entreprises	
Pourcentage des demandes de constitution ou d'immatriculation d'entreprise traitées dans un délai de cinq jours	70 %
Pourcentage des déclarations modificatives au registre des entreprises traitées dans un délai de 15 jours	70 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est transmise par voie électronique ou en personne	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est transmise sur support papier	75 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 25 jours lorsqu'elles sont transmises par voie électronique	75 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours lorsqu'elles sont transmises sur support papier	75 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours (à partir de la date de réception)	85 %


PLAN D'ACTION